



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC
CHICLAYO - 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Rabines Panduro, Ruth
ORCID: 0000-0003-2537-7093

Asesor:

Mg. García Yovera Abraham José
ORCID: 0000-0002-5851-1239

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú Año
2020

RESUMEN

El aún vigente trabajo de investigación que adquiere por título único, “Evaluación del Clima Organizacional en la empresa de Combustibles Fernández SAC Chiclayo- 2019, asumió como objetivo general diagnosticar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC – 2019, en ese sentido plantea como hipótesis si el clima organizacional es el adecuado en la empresa Combustibles Fernández SAC Chiclayo – 2019.

Se tiene una investigación de tipo descriptiva - cuantitativa, donde se aplicaron distintas encuestas y estadísticas. En el desarrollo del trabajo se elaboraron tablas y gráficos, de las cuales nos llevaron a las siguientes conclusiones: según la encuesta desarrollada por los trabajadores de la ya mencionada empresa, “Combustibles Fernández SAC.” La respuesta ha sido favorable; es decir, que la empresa se encuentra con un buen clima organizacional en donde los trabajadores desarrollan sus actividades con respeto y se escuchan entre ellos; así mismo, se utilizaron gráficos con información usando de fuente el resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores de dicha empresa, donde se demuestra que los de recursos humanos no conoce más allá de sus funciones en el trabajo como el reglamento del mismo; también se hace notar la existencia de conflictos; sin embargo, el ambiente de trabajo es armónico.

En síntesis, se podría decir que la hipótesis que planteamos: “El clima organizacional es el adecuado en la empresa Combustibles Fernández SAC Chiclayo – 2019.” si sería aceptada.

Palabras claves: Clima organizacional, motivación y organización.

ABSTRACT

The current research work acquired by a single title, "Evaluation of the organizational climate in the company of Combustibles Fernández SAC Chiclayo- 2019, assumed as a general objective evaluation the organizational climate of the company Combustibles Fernández SAC - 2019, in that sense proposed as a hypothesis if the organizational climate is adequate in the company Combustibles Fernández SAC Chiclayo - 2019.

There is a descriptive - quantitative investigation, where different surveys and statistics were applied. In the development of the work, tables and graphs were prepared, which led us to the following conclusions: according to the survey developed by the workers of the aforementioned company, "Combustibles Fernández SAC." The response has been favorable; that is to say, that the company is in a good organizational climate where workers carry out their activities with respect and listen to each other; Likewise, graphics with information were used using the result of the survey applied to the workers of said company, where it is demonstrated that those of human resources do not know beyond their functions at work as the regulations of the same; the existence of conflicts is also noted; However, the work environment is harmonious.

In summary, one could say that the hypothesis we propose: "The organizational climate is adequate in the company Fuels Fernández SAC Chiclayo - 2019." If it would be accepted.

Keywords: Organizational climate, motivation and organization.

INDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
INDICE	iv
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Realidad Problemática	8
1.2. Trabajos previos.....	10
1.3. Formulación del problema.	15
1.4. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.5. Objetivos	25
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Justificación	25
II. MATERIAL Y MÉTODOS	27
2.1. Tipo y diseño de la investigación.	27
2.2. Población y muestra.....	27
2.3. Variables	28
2.4. Operacionalización de variables.....	30
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.	31
III. RESULTADOS	32
3.1. TABLAS Y GRÁFICOS.....	32
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	51
VI. REFERENCIA.....	52
ANEXOS.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Se desarrolla en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?.....	32
Tabla 2. ¿La comunicación con sus compañeros es abierta y transparente?	33
Tabla 3.¿Se respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás colaboradores?	34
Tabla 4. ¿Ud. Conoce el reglamento interno de su organización?	35
Tabla 5. ¿La empresa le brinda una remuneración acorde con el mercado?	36
Tabla 6. ¿La empresa ofrece estímulos por el buen desenvolvimiento?	37
Tabla 7. ¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?	38
Tabla 8. ¿Ud. se considera un trabajador responsable en la empresa?	39
Tabla 9. ¿En la empresa se delega a los trabajadores la toma de decisiones?	40
Tabla 10. ¿Las decisiones de su departamento/servicio/unidad se toman en su mismo nivel?41	
Tabla 11. ¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?	42
Tabla 12. ¿Piensa ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?	43
Tabla 13. ¿Considera que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras?	44
Tabla 14. ¿Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora?.....	45
Tabla 15. ¿Considera que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado?46	
Tabla 16. ¿Considera que sus compañeros son tolerantes?	47
Tabla 17. ¿En la empresa que labora existe algún tipo de conflicto?.....	48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Se desarrolla en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?	32
Figura 2. ¿La comunicación con sus compañeros es abierta y transparente?.....	33
Figura 3. ¿Se respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás colaboradores?	34
Figura 4. ¿Ud. Conoce el reglamento interno de su organización?	35
Figura 5. ¿La empresa le brinda una remuneración acorde con el mercado?.....	36
Figura 6. ¿La empresa ofrece estímulos por el buen desenvolvimiento?	37
Figura 7. ¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?	38
Figura 8. ¿Ud. se considera un trabajador responsable en la empresa?.....	39
Figura 9. ¿En la empresa se delega a los trabajadores la toma de decisiones?	40
Figura 10. ¿Las decisiones de su departamento/servicio/unidad se toman en su mismo nivel?41	
Figura 11. ¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?	42
Figura 12. ¿Piensa ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?	43
Figura 13. ¿Considera que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras?.....	44
Figura 14. ¿Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora?	45
Figura 15. ¿Considera que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado?46	
Figura 16. ¿Considera que sus compañeros son tolerantes?.....	47
Figura 17. ¿En la empresa que labora existe algún tipo de conflicto?	48
Figura 18. Fotografía N° 01: Encuestando trabajador establecimiento Chepén.....	72
Figura 19. Fotografía N° 02: Encuestando trabajador establecimiento JLO.....	72
Figura 20. Fotografía N° 03: Área administrativa JLO.	73

I. INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación tiene como título “Evaluación del Clima Organizacional en la empresa de Combustibles Fernández SAC Chiclayo- 2019, se desarrolló con la finalidad de obtener el grado académico de bachiller en administración teniendo como línea de investigación gestión empresarial y emprendimiento.

La autora seleccionó la empresa por que se desarrolló en el área administrativo de la empresa y encontró dificultades en el clima organizacional por lo cual asumió como objetivo general diagnosticar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC – 2019, para la redacción y cálculos realizados se recibió el apoyo del gerente general Jhony Fernández por lo cual se asegura que se cumplió con el reglamento interno y se prestó atención a todo el grupo de trabajo y su entorno; en ese sentido plantea como hipótesis si el clima organizacional es el adecuado en la empresa Combustibles Fernández SAC Chiclayo – 2019. En el contenido encontraremos: teorías relacionadas al tema y antecedentes que nos ayudaran a comparar sus resultados con los obtenidos del presente trabajo de investigación; aplicaremos encuestas a todo el personal en su mismo ambiente de trabajo para de esta forma logremos ver la realidad problemática de la empresa y podamos lograr el objetivo general. Resultado de las encuestas tendremos gráficos y tablas que nos encaminaran a la discusión.

En combustibles Fernández SAC, como en toda empresa existen conflictos sin embargo se logra un trabajo armonioso y los jefes apoyan el desenvolvimiento de su personal, mencionaremos cada dimensión con su porcentaje respectivo en el transcurso y al final llegaremos a la conclusión que la empresa si tiene buen clima organizacional.

Para finalizar este preámbulo quiero destacar que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. (Sanchez, 2017)

1.1. Realidad Problemática

En cuanto a estudios que describan las relaciones entre los elementos de clima laboral con la felicidad organizacional se destaca lo realizado por George y Brief quienes evidencian los beneficios de la felicidad sobre el comportamiento organizacional, en donde los colaboradores con un nivel alto de felicidad son más cooperativos con sus compañeros, brindan sugerencias constructivas hacia el trabajo y están más comprometidos con su desarrollo profesional. Hay evidencia de que las personas más felices tienen resultados más favorables relacionados con el trabajo y que aquellos que regularmente experimentan emociones positivas y estados de ánimo agradables se sienten más seguros en la consecución de sus metas y son más propensos a enfrentarse eficazmente a desafíos (Diaz, 2016)

Para el desarrollo de esta investigación se analizará a Gonçalves quien nos dice que el clima laboral es un filtro o fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Es el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y relacionarse, su interacción con la empresa, el liderazgo del directivo, las máquinas que se utilizan y la propia actividad de los trabajadores” (Sanchez, 2017)

En cuanto a los atributos organizacionales vistos desde el enfoque perceptivo, el clima laboral se define como una serie de características que son percibidas a propósito de una organización o de sus departamentos y que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad. (Sanchez, 2017)

Múltiples estudios indican que en pocos años representarán alrededor del 70% de la fuerza laboral. Para estos trabajadores, según el estudio “Predictions for the Workplace

Culture of the Future To Work”, hecho por GPTW, será clave que la empresa tenga un clima laboral que fomente la innovación y la creatividad, donde los organigramas hayan sido reemplazados por un liderazgo más horizontal, donde el objetivo no sea cumplir un horario sino un objetivo trascendental. Finalmente, los millennials exigirán empresas que destaquen por ética, responsabilidad social, impacto social y ambiental en la sociedad. (Redacción EC, 2017)

Lejos de lo que muchos piensan, esto podría ser altamente beneficioso y rentable. Según Daniel Goleman, reconocido psicólogo organizacional, los ambientes represivos reducen en un 50% las ganas de producir más y mejor de los empleados. En cambio, los climas laborales positivos, donde se promueve la felicidad del trabajador, elevan en 130% las ganas de llevar mejores ideas y trabajar más en función a resultados de los empleados. La pregunta es: ¿Estamos listos para gestionar a los trabajadores con estándares de primer mundo, estableciendo nuevos paradigmas para una generación que en el mediano plazo serán los líderes de las organizaciones actuales? (Redaccion EC, 2017)

Por otra parte, hay que destacar que la implementación de un buen clima laboral es vital para una compañía, caso contrario puede llegar a afectar hasta en un 20% en la productividad, según Aptitus. Deloitte, participante en el III Seminario de Aptitus sobre ‘las nuevas tendencias en cultura y clima laboral’, señala que en Perú se puede apreciar a un 58% de ejecutivos que considera que la estrategia de bienestar laboral impacta en la retención positivamente. (Redaccion Gestión, 2018)

Por su parte, Aptitus resalta que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño dentro de la organización. Sobre la flexibilidad laboral, el 78% estima que el trabajo a distancia les permitiría ser más productivos en el trabajo y que favorecería tanto a la empresa como a ellos mismos. “El sueldo es importante, pero también priman los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo, ya que estos están relacionados con la felicidad, motivación y compromiso para con la organización”, afirmó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus. (Redaccion Gestión, 2018)

Como tenemos la posibilidad de percatarnos el tiempo organizacional se encuentra dentro de los temas más destacables para el plantel que desarrollan vida profesional. Tomando esa iniciativa, Aptitud avanza un estudio en el cual se halló que el 86% de peruanos no dudaría en abandonar su de hoy puesto laboral de darse un mal clima organizacional.

De esta manera, el 81% de los encuestados está en concordancia en que el tiempo organizacional es transcendental para el buen desarrollo de sus trabajos y el 19% que este aspecto no influye en sus funcionalidades. (Gestión, 2018)

1.2. Trabajos previos

Internacional:

Gallardo (2018) en su trabajo de exploración Evaluación de clima organizacional en Limantec Servicios Expertos, en el cual se obtiene como mira general considerar los niveles del clima organizacional en Limantec Servicios Profesionales. Y al terminar concluye que las dimensiones predominantes en Limantec son Sentido de Pertenencia con un 13,90% y Valores Colectivos con un 13,28% puesto que consiguieron puntajes más cercanos al intervalo de la escala correspondiente a un estado positivo o conveniente. En tanto que las dimensiones: Seguridad con un 11,93%, Disponibilidad de Elementos con un 11,84% y Retribución con un 11,61% puntúan más cerca al estado negativo o no conveniente de Clima Organizacional de la Compañía Limantec.

Zans (2017) en su proposición, clima organizacional y su incidencia en el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua; en el cual tiene propósito general investigar el tiempo organizacional y su incidencia en el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el lapso 2016. Al terminar llega a la conclusión de que el tiempo organizacional que se encuentra en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa (FAREM), los trabajadores docentes y administrativos de

la facultad piensan que el mejoramiento el tiempo organizacional incidiría de forma efectiva en el desarrollo laboral y las relaciones entre personas, hacer mejor el tiempo organizacional les va a hacer sentirse bien en el trabajo, por lo cual piensan que hay que cultivar. Se identifica que el desarrollo laboral, que se lleva a cabo en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se hacen y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de elecciones, se ejecuta mayormente de forma individual, careciendo de un plan de capacitación.

Cardona (2016) En su investigación de especialización para gerencia del talento humano el agrado laboral y el tiempo organizacional en el Centro de Avance Infantil San José de la región de Manizales, tiene como propósito general, detectar el agrado laboral y el tiempo organizacional en el CDI San José de la región de Manizales. Al terminar el artículo alcanza a la conclusión de que se descubrió que el tiempo organizacional se siente como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las cambiantes aptitud profesional y trabajo en grupo las de más grande puntuación, y gestión del talento humano y comunicación e incorporación, las de menor.

Antunez (2015) en su proposición el tiempo organizacional como punto elemental para llevar a cabo mejor el avance profesional de los que se desempeñan en el sector de caja de las filiales de negocios bancarios Banesco situadas en la localidad de Maracay, estado de Aragua; cuyo propósito total es argumentar el tiempo organizacional como punto elemental para así llevar a cabo mejor el avance profesional de los que se desempeñan en el sector de caja de las filiales de negocios bancarios Banesco situadas en la localidad de Maracay, estado de Aragua. Consiguiendo así la conclusión siguiente que la calificación de los causantes que determinan al presente el tiempo organizacional de los empleados del sector de caja de las filiales de negocios bancarios Banesco situada en la localidad de Maracay, estado de Aragua, permitió cubrir que el trabajo en grupo, el dialogo, la organización y los medios tecnológicos son los causantes que influyen de manera eficaz el tema en el cual los trabajadores ejercen sus ocupaciones diarias, ocasionando efectos no en solo sobre la eficacia de rutina laboral o profesional de la multitud y su gusto, sino también, sobre la buena destreza del personal para hallar un mejor avance laboral y

detallar relaciones entre personas armoniosas.

Nacional

Zamora & Zamora (2018) en su trabajo de exploración califico del clima organizacional de una clínica particular en la localidad de Cajamarca, nos expone como propósito general ofrecer un gran plan estratégico del cual poder hacer mejor el tiempo organizacional de una clínica privada en la localidad de Cajamarca. Se llega a la conclusión de se identificó y se diagnosticó al personal de la clínica privada de Cajamarca, el cual tiene un déficit incitante por parte del gerente hacia los ayudantes, esto establece la poca consideración que se tiene en involucrar y poner en una situación comprometedora al personal a desarrollar funcionalidades con estímulos motivantes.

Lima & Sarayasi (2017) en su proposición para escoger por el encabezado profesional de licenciado en administración tiene como predominación los climas organizacionales en la eficacia del servicio en el espacio de recepción del hotel Casa Andina Select de la zona de la Ciudad de Arequipa – 2017; nos proponen como finalidad general entender la predominación el Clima Organizacional en la Calidad del Servicio en el Área de Recepción del Hotel Casa Andina Select de la zona de la Ciudad de Arequipa – 2017. Del cual desenlace llegan a la conclusión de que los resultados que se consiguieron de la navegación podemos garantizar que el tiempo organizacional influya en la calidad de los servicios que brinda el Hotel Casa Andina Select de la zona de la Ciudad de Arequipa. Las extensiones de la cultura organizacional en relación de la variable relacionado tienen trayectorias semejantes ósea hay una aceptable correlación. Al investigar la significancia, observamos que recomienda que la correlación establecida es muy indudablemente alguna.

Solano (2017) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, tiene como propósito “Clima organizacional y avance el laboral y profesional de los empleados de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui”. El objetivo crea es entender las relaciones entre clima organizacional y el avance laboral de los empleados de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, del año 2017. Se obtuvo la conclusión que el tiempo organizacional producido en la

Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, es indebida a un 50%, ósea para los 10 ayudantes, obtenido por el incumplimiento de sus funciones, por la carencia el deber en la relación del tiempo acertado de sus funciones realizadas. De igual modo, las relaciones entre personas entre los ayudantes es la indebida ocasionando distinciones entre los semejantes.

Córdova (2016) El trabajo Clima organizacional y su predominación en el avance profesional los que laboran en la empresa del Grupo El Comercio, nos muestra como finalidad general entender de qué forma interviene el tiempo organizacional en el avance profesional de los empleadores de la empresa del Grupo El Comercio – Oficina de la Ciudad de Trujillo. En relación al propósito general se obtiene la terminación de que el tiempo organizacional que hay es tolerable en la empresa del Grupo El Comercio – Oficina de la Ciudad de Trujillo, influyendo propiciamente en el avance laboral de la mano de obra y trabajadores, admitiendo uno más importante nivel de gusto que define a todo el personal para el organismo.

Local:

Fernández & Gonzales (2018) en su proposición “Clima laboral y su predominación en la asistencia al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo”. Cuyo propósito general es sugerir a la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo utilidades que van a ser de enorme herramienta, para hacer mejor su clima laboral en la organización, por medio de la utilización de novedosas técnicas de capacitación, razón, trabajo en grupo y comunicación con la intención de incrementar el agrado de los empleados para hallar un mejor desempeño en todos los puntos laborales y de esta forma conseguir un ámbito laboral armonioso. Se consiguió la conclusión siguiente, por medio del estudio llevado a cabo que hay prueba estadística que establece la relación entre el tiempo laboral y la asistencia al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Los resultados que se consiguieron en relación a detectar el tiempo de trabajo en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, tenemos la posibilidad de deducir que el 64% de los trabajadores piensan que están según con que, si hay un buen ámbito laboral en la Sociedad de Beneficencia de

Chiclayo, seguido de un 16% que se expone indiferente, el 13% en conflicto, el 4% está completamente en concordancia y con menor porcentaje del 3% que están completamente en conflicto.

Capuñay & Diaz (2018), En su proposición Clima y deber organizacional de los que laboran en la empresa de Cineplanet S.A.C. – Ciudad de Chiclayo, nos expone como propósito general saber el tipo de relación que hay entre el tiempo y deber organizacional en los trabajadores de Cineplanet de la Ciudad de Chiclayo. Consiguiendo la conclusión de que El tiempo organizacional en la compañía CinePlanet de la Ciudad de Chiclayo es apreciado por sus trabajadores puesto que está en una categoría media tendiendo a ser alta, como un óptimo ámbito de trabajo el mismo que es primordial puesto que tiene una predominación en el deber de todos los ayudantes lo que facilita conseguir un increíble desarrollo laboral y/o profesional en las distintas superficies de la empresa; en esta forma el colaborador va a ser más eficaz, excelente y trabajará mucho mejor, lo cual facilita incrementar la eficacia y de esa forma se va a lograr hallar las misiones y objetivos de la organización.

Gamarra (2017) en su proposición “Diseño de un modelo de medición del clima organizacional apoyado en los conocimientos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones”. Cuyo propósito general es proveer a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, tácticas de actualización en la medición del clima organizacional y gusto en sus trabajadores. Se consiguió la conclusión siguiente, se propondrá tácticas que sirvan para llegar a un eficaz clima organizacional y la satisfacción profesional a todos los que se desempeñan en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (G.R.T.C) y estas van a ser capacitaciones para llevar a cabo mejor el desarrollo y la efectividad de la institución e incentivos no baratos, que van a ser para incitar a los trabajadores. Analizando las percepciones del agrado laboral guiado por sus dimensiones se llega a la conclusión y en forma general que, los trabajadores están satisfechos, pero además están la negativa en dimensiones como el ámbito físico y el salario de los trabajadores.

Segura (2016) en su proposición Influencias de los climas organizacionales en la calidad del servicio en los que laboran en la empresa comercializadora de útiles escolares y de escritorio y/o oficina TAI-LOY S.A.- Ciudad de Chiclayo. Cuya intención general es entender la predominación sobre los climas organizacionales y la eficacia de los servicios en los ayudantes de la ya mencionada comercializadora de servibles institucionales y de escritorio y/o oficina TAY LOY S.A – Ciudad de Chiclayo.

Obteniendo así los resultados de, si consta similitud entre el tiempo organizacional y las calidades de los servicios, ya que la similitud de Pearson dio la cifra de (827) entonces, si existe predominación en los ayudantes de TAI LOY S.A – Ciudad de Chiclayo. En tiempo organizacional en la empresa TAI LOY S.A; es dictador, explotador, dado que en su 92% de individuos encuestadas han mostrado en su total acuerdo a esas circunstancias.

1.3. Formulación del problema.

¿Cómo se desarrolla el clima organizacional en las empresas de combustibles en la Provincia de Chiclayo?

1.4. Teorías relacionadas al tema

1.4.1. Definición de Clima Organizacional.

Los climas organizacionales, lo conocen en innumerables definiciones tales como clima laboral, ámbito laboral o también ámbito organizacional, lo definen como el contenido de más valor para casi todas las compañías que están preparadas para entrar en la competitividad y que están en búsqueda de conseguir un aumento en la producción y de esta forma conseguir perfeccionar en el servicio entregado, todo lo mencionado por medio del avance de tácticas internas. Cuando una compañía escoge ejecuta una evaluación de cómo está su clima organizacional detectan puntos esenciales que les ayudara a solucionar que es lo que está afectando su ámbito laboral y no facilita el avance de sus trabajadores.

Todas las compañías buscan todo el tiempo contribuir en la optimización de sus conocimientos productivos, en donde definitivamente el tiempo organizacional representa un papel muy considerable. Se sabe bien como un caso de muestra. ¿Nunca ha entrado a un sitio y ha notado que estaba mucha tensión en la circunstancia? A lo mejor termina de

producirse una controversia, un inconveniente con un cliente o sencillamente, en ese turno les ha tocado trabajar a 2 personas que no se llevan bien. (Gestión, 2018)

Brunet (2011) manifiesta que la definición de los climas organizacionales fue encajado y utilizado como en primera ocasión el área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Desde entonces el mencionado método estaba influenciado por dos (02) gigantes academias de pensamientos: la academia de Gestalt y la academia funcionalista.

Tenemos de unión con la academia de Gestalt la gente constituyen el ámbito en que se desenvuelven y desarrollan teniendo como cimientos numerosas causas apreciadas y similares, de esta manera se sobrellevan consecuentemente de la manera en que perciben su alrededor. Es por eso la actitud y la conducta de todo trabajador está bajo la influencia por el discernimiento que éste mismo mantiene en relación al contorno de sus trabajos y del ámbito. No obstante, la escuela funcionalista expone que lo que un individuo piensa y transmite en su accionar a un sujeto dependen de manera directa del ámbito que los circunda y que las disconformidades personales demuestran un papel finalmente de gran importancia en la conciliación del sujeto en su ámbito.

Chiavenato (2000) nos comenta que el tiempo organizacional está conformado por los causantes internos de una compañía, el ámbito psicológico particularidad que vive en cada compañía. Así, apunta que la percepción de clima organizacional envuelve desiguales causantes del contexto, que se añaden recíprocamente en numerosos grados, de la misma forma que es el ejemplo de organización, las misiones operacionales, las reglas, la tecnología, los estatutos intrínsecos (factores estructurales); tenemos también de las características, técnicas de servicios, formas y maneras de accionar notorio que serían promovidas o penadas (factores sociales).

Anzola (2003) hace referencia que los tiempos entre relación a los conocimientos como las definiciones subjetivamente indestructibles que aquellos humanos tienen en relación a

su organización, simultáneamente influyen en las conductas de los que se desempeñan diferenciando así una organización de otra.

Para Seisdodos (1999), la designación del clima organizacional es aquel grupo de percepciones completas que la persona obtiene de la empresa, esta es un reflejo de la interacción entre los dos. Todo lo citado nos deja claro que lo considerable es cómo siente el individuo en su tema, independiente de cómo lo puedan percibir otros, entonces, se diría que es más un complemento del trabajador que en sí de la organización.

Rodriguez (2015), hace mención que los tiempos organizacionales se representa en todos los conocimientos intervenidos por los pertenecientes del tema laboral de una o varias organizaciones respecto al trabajo, el argumento concreto en que éste se ofrece, las interrelaciones entre personas que obtienen lugar cerca de él y las diferentes regulaciones formales que perturban o aquejan dicho trabajo.

Schein, citado por Davis (1991) nos comenta del tema organizacional, algunas ocasiones nombrada también atmósfera o cultura organizacional, siendo un grupo de valores, creencias, suposiciones, y normas que distribuyen sus pertenecientes.

Por último, Alvares (2006) nos hace referencia al clima organizacional como el tema propio de la organización, emanado y visto por el sujeto según las condiciones que encuentra en su avance habitual y en su estructura organizacional expresándose por cambiantes (liderazgo, control, objetivos, razón, toma de selecciones, relaciones entre personas y cooperaciones), que se van orientando a su creencia, percepción, nivel de participación y actitud; dejando claro el accionar, gusto y su nivel de efectividad en el día a día de su trabajo.

Haciendo una sumatoria de todas las ilustraciones nombradas, podemos estar al corriente que el clima organizacional como aquellas percepciones acompañadas que poseen los pertenecientes de una o más organizaciones sobre los procesos organizacionales, de esta forma como las reglas, la remuneración, las relaciones entre personas, el estilo de liderazgo, etc. Es destacable acordarse que los conceptos o puntos

de vista de cada personal que labora son diferentes y ésta establece su accionar en la organización por lo cual el tiempo organizacional varía de una organización a otra.

1.4.2. Importancia del Clima Organizacional.

Brunet (2011), Relata la consideración del clima organizacional está fundamentada en los valores, el accionar y la forma de tener relaciones de los camaradas de trabajo. Para un gestor es importante abarcar el tiempo de su organización por tres razones:

- Tener conocimiento de los elementos que logren perjudicar de forma negativa y genere una reducción del desempeño en la organización.
- El gestor va a tener que dirigir sus intervenciones a arreglar probables inconvenientes e intentando encontrar tener una difusión conveniente en la organización.
- Deberá prestar atención al desarrollo de su compañía y dando prioridad a solucionar inconvenientes que se muestren.

El gestor por el cargo que desempeña en una compañía debe fomentar las buenas relaciones entre los trabajadores y de esta forma evadir probables conflictos. Resaltando lo que se dijo por el autor: el gestor debe ser consiente que en el desarrollo de desarrollo de la compañía se van a enseñar adversidades hacia el tiempo organizacional, por lo cual el gestor tendrá que resolverlos con inmediatez y dirigiendo los resultados a detectar el tiempo organizacional en un nivel óptimo.

1.4.3. Características del Clima Organizacional.

Aquellos tiempos organizacionales son aparentes los cambios temporales de las reacciones de la multitud, todo aquello puede deberse a diferentes causas, de las cuales tenemos como ejemplos: los días de cierre mensual, los días de pago, organización de aguinaldos, reducción de personal, incremento de salarios, cambios de directivas, etc. Por ejemplo, cosas, como cuando se da un aumento general de sueldos, la causa de los que laboran se ve elevada y en estos casos se puede decir que ellos tienen más

ganas de trabajar, entorno contrario si en vez de darse un aumento de sueldos se diera un recorte de trabajadores.

Tenemos propiedades sustanciales del clima organizacional, Silva (2009), registra las sgtes:

- Le rodea, pero es desigual a las percepciones del sujeto.
- Son externamente al individuo.
- Son distintos a la cultura organizacional.
- Podemos registrarlo a través de procedimientos varios.
- Existe en la organización.

Rodriguez (2015), nos señala que el clima organizacional está definido en:

- Ser persistente, ósea, las organizaciones guardan alguna seguridad de clima laboral con algunos cambios progresivos.
- Encontramos clima de la organización ejerce predominación en el deber e identificación de los que laboran.
- Los accionares de los trabajadores tiene cambios por el tiempo de una organización.
- Los trabajadores cambian el tiempo laboral de una organización, además afectan sus propios hábitos y reacciones.
- Inconvenientes en la organización como ausentismo y rotación tienen la oportunidad de ser un llamado de alerta de que en la organización se está teniendo un mal clima laboral, ósea que sus empleados tienen la oportunidad de estar descontentos.
- Desigualdades cambiantes en ordenadas de una organización afectan el tiempo de la misma y a su vez estas cambiantes se tienen la oportunidad de ver perjudicadas por el tiempo.

Como ya pudimos ver, el tiempo organizacional y los comportamientos de la multitud poseen una estrechada relación, puesto que el primero origina un destacable resultado sobre la multitud, ósea, de tal modo ya sea directo o indirecto la percepción que la mayoría tengan del clima organizacional

produce consecuencias sobre su continuar. De igual modo, logramos decir que el comportamiento de la multitud origina un encontronazo en el tiempo organizacional.

1.4.4. Funciones del Clima Organizacional.

Chiavenato (2000), cualesquiera de las funcionalidades que puede poseer el tiempo organizacional y que nos asisten a comprender el encontronazo que tienen las organizaciones son las Sgtes:

- Intimidad: Aquellos trabajadores tienen que gozar de las relaciones comunicativas sociales amistosas y cordiales.
- Esprit: Las pertenecientes sostienen que sus metas sociales se están atendiendo y de manera simultánea están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- Empuje: Hace referencia al accionar administrativo representado por suma de esfuerzos para realizar mover a la organización y motivarlos con el ejemplo.
- Consideración: Es el accionar que se luce por la corriente a tratar a los pertenecientes como seres humanos.
- Estructura: Todas las críticas de los empleados sobre las limitaciones que existe en el contexto, hablan de a cuantos estatutos, reglas y procedimientos existe.
- Recompensa: Los sentimientos de que a uno o varios se le recompensa por realizar un buen desempeño.
- Apoyo: La asistencia percibida de los encargados de alto mando y otros trabajadores de manos de obra de una empresa.
- Cordialidad: Es el sentimiento por lo frecuente de seguridad que prevalece en el ambiente de la organización.
- Identidad: Es la emoción y/o sentimiento de que uno forma parte a la empresa y es un integrante apreciado de un grupo de trabajo.
- Responsabilidad: Es la emoción de ser cada uno su jefe, y de no tener que estar consultando por todas sus selecciones.
- Selección fundamentada en aptitud de desempeño: Es el nivel en que los criterios de selección de personal se basan a la aptitud y el avance, en vez que, en grados académicos, política o personalidad.

- Tolerancia a los errores: Es el nivel en que los errores y faltas se adecuan en una forma de acompañamiento y de estudio a resolver, más no a una manera amenazante o inclinada a culpar.

1.4.5. Dimensiones del clima organizacional.

Podemos decir que es aquella característica que influyen en los comportamientos de aquellos sujetos y que tienen la oportunidad de ser medidas. Rodriguez (2015), dice que el tiempo de una organización es un complejo en el que interceden múltiples formas cambiantes, de esta forma como el contexto habitual en el que se posiciona la organización, las aptitudes ópticas en que se brinda el trabajo, la distribución formal de la organización, las normas y valores vigentes en el sistema, la estructura informal, organizacional, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los pertenecientes de los distintos grupos tienen entre sí y en relación a los pertenecientes de otros sectores formales o grupos informales que ya están, los conceptos oficiales y las ocupadas de las metas y de los desempeños, los estilos de liderazgo y autoridad.

Likert, el cual que citados por Brunet (2011), tantea el conocimiento del clima en base a ocho extensiones:

- a) Las metodologías de mando: Se defina por la manera en cual se usa el liderazgo para poder influir en los trabajos.
- b) Los caracteres de las fuerzas motivacionales: Encontramos los procedimientos que se fomentan para motivar a los trabajadores y ellos responder a sus engreimientos.
- c) Los objetivos de desarrollo y de perfeccionamiento: La planeación, de esta manera como la formación deseada.
- d) Los caracteres de los procesos de comunicación: El ambiente de los tipos de comunicación en una empresa, de esta manera como la forma de ejercerlos.
- e) Los caracteres de los procesos de influencia: La estima de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

- f) Los caracteres de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de los datos en que se fundamentan las selecciones, de esta manera como el reparto de funciones.
- g) Los caracteres de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos y/o órdenes.
- h) Los caracteres de los procesos de control: El ejercicio y la organización del control entre las instancias organizacionales y/o empresariales.

Brunet (2011), Nos relata otro sondeo creado por Pritchard y Karasick las cuales tenemos:

- a. Autonomía: Habla del nivel de independencia que el sujeto tiene la oportunidad de tener en la toma de selecciones y en la manera de arreglar los problemas.
- b. Relaciones Sociales: Habla del tipo de ambiente habitual y de amistad que se puede ver dentro de la organización.
- c. Conflicto y cooperación: Aquella extensión se refiere al nivel de asistencia que se puede ver entre los trabajadores en el ejercicio de su labor y en los apoyos materiales y humanos que aquellos reciben de su organización.
- d. Estructura: Es aquella extensión que cubre las órdenes, las consignas y las reglas que puede comunicar una organización y que afectan de forma directa la forma de hacer una ocupación.
- e. Este aspecto se sostiene en el tipo de acompañamiento que brinda la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.
- f. Motivación: Es la extensión que se sostiene en los puntos motivacionales que transporta a cabo.
- g. Remuneración: En esta característica se sostiene en la manera en que se remunera a los empleados (los salarios, los provechos sociales, etc.)
- h. (Remuneración): Estamos hablando aquí del concepto de rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que hay entre la

remuneración y un trabajo bien hecho y en relación a las habilidades del ejecutante.

- i. La organización en sus trabajadores: Este aspecto tiene relación a las diferencias de mandos (superiores/subordinados) y a la consideración que la organización les brinda a estas discrepancias.
- j. Centralización de la toma de selecciones: Aquella extensión examina de qué forma delega la empresa el avance de toma de selecciones entre los niveles de mandos.
- k. Flexibilidad e singularidad: Aquella extensión cubre la intención de una organización de presenciar recientes cosas y de cambiar la forma de realizarlas.

Rodriguez (2015) describe un estudio muy descubierto, el de Litwin y Stringer, de ellos tenemos lo Sgte.:

- a. Estructura organizacional: Estatutos, obligaciones y normas que la organización instituye, según son percibidas por sus pertenecientes.
- b. Remuneraciones: Aquel nivel de aprobación de los sistemas de recompensas que ya están, y el reconocimiento de la relación que existe entre tarea y remuneración.
- c. Conflicto: Aquel nivel de paciencia al conflicto que tiene la organización.
- d. Riesgo y toma de decisiones: Aquel Nivel en que las diferentes oportunidades profesionales ofrecen la posibilidad de asumir peligros y adoptar selecciones.
- e. Responsabilidad: Aquel nivel en que la organización es percibida como otorgando deber y soberanía a sus pertenecientes.
- f. Apoyo: Aquellas Percepciones que existe en las pertenecientes de la organización de sentirse apoyados por el grupo de trabajo.

Campbell, citado por Silva, (2009), Confiesa en un informe de clima debe por lo menos poseer estas extensiones primordiales:

- a. Autonomía individual: Tiene relación al deber, libertad y poder de elección de que goza el trabajador en su empresa.
- b. Recompensa: Hace referencia a los puntos baratos y a las configuraciones de desarrollo.
- c. Grado de estructura del puesto: Refiere a la manera en que se instituyen y transmiten los objetivos y aquellas técnicas de trabajo al personal o grupal.
- d. Consideración, agradecimiento y apoyo: Es relativo a la manera en que el trabajador recibe estímulos de sus directivos. (Garcia & Ibarra, 2012)

1.4.6. Beneficios positivos del Clima Organizacional satisfactorio.

Webquery (2015), aporta que un para llegar a un buen clima organizacional obtiene favores de los cuales podemos definir lo Sgte:

- 1. Positivización de las actitudes
- 2. Satisfacción general de los trabajadores.
- 3. El planeamiento y rastreo de los cambios
- 4. Mejor comunicación
- 5. Favorece el hallazgo de metas de capacitación.

1.4.7. Resultados de un Clima Organizacional negativo.

Webquery (2015), tenemos como consecuencias de un clima organizacional nocivo tenemos:

- 1. Ausentismo o falta
- 2. Sabotajes
- 3. Accidentes de trabajo
- 4. Pérdidas de tiempo
- 5. Calidad deficiente
- 6. Demoras
- 7. Mayor tiempo extra
- 8. Hurtos

- 9. Quejas
- 10. Interrupciones constantes en el proceso de trabajo
- 11. Mayor rotación de personal
- 12. Incrementos de gastos

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Diagnosticar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Evaluar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.
- Describir el clima el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.
- Identificar los factores que afectan el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.

1.6. Hipótesis

El clima organizacional es el adecuado en la empresa Combustibles Fernández SAC Chiclayo – 2019.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

En cuestión de las ciencias económico-administrativas, una investigación tiene como justificación teórica cuando se debate una hipótesis administrativa o una financiera (podemos decir, los principios que la soportan), el avance de utilización o sus

consecuencias. En Cuando en una averiguación se busca exhibir la resolución de un modelo, está haciéndose justificación teórica. (Cesar, 2006 - P. 107) (P. 106)

Es considerada la justificación teórica puesto que para hacer la presente exploración tomaremos presente diferentes modelos de estudios y a su vez teorías que nos permitan contrastar los resultados para determinar y investigar las diferencias y aciertos que estén, con el objetivo de conseguir los objetivos de la exploración.

Este trabajo de exploración “Evaluación del clima organizacional en las compañías de combustibles en la provincia de Chiclayo- 2019” lo desarrolle porque es requisito para conseguir mi bachiller profesional. Elegí este encabezado y ese tema porque tengo vivencia laboral en establecimientos aplicados a la venta de combustibles.

No obstante, fue un reto para mi persona hacer la exploración, pero en el avance adquiriré nuevos entendimientos que sobre este rubro.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación.

Existen investigaciones exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas. A su misma vez estas pueden ser cuantitativas o cualitativas.

La investigación descriptiva – cuantitativa, toma como punto de partida la deducción, en base análisis, es decir, asocia parámetros cuantificables cuyo objetivo es analizar una teoría. Utilizando como medios fuentes estadísticas, medición, observación sistemática, encuesta. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003 - P.119 - P.270)

El tipo de investigación del existente proyecto es Descriptiva – Cuantitativa, ya que se contendrá datos numéricos y porcentajes en relación al estudio de la variable clima organizacional.

Los estudios no experimentales pueden ser de dos tipos tanseccionales y longitudinales. Los estudios de investigación tanseccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003 - P.119 - P.270)

El diseño es no experimental - Transversal, porque la variable clima organizacional en la empresa Combustibles Fernández SAC, no estarán manipuladas, es decir, se estudiarán en su contexto natural. Y a su vez se extraerán los datos en un solo momento del personal directo de la empresa.

2.2. Población y muestra.

La gente del trabajo de exploración son todos los trabajadores de la compañía Combustibles Fernández SAC.

El muestro por intereses intenta conseguir una exhibe de elementos favorable. La selección de entidades de muestreo se deja primordialmente al entrevistador. Comúnmente los encuestados se seleccionan porque están en el sitio acertado en el tiempo correspondiente. (Malthotra, 2004 - P. 37)

Para saber la exhibe con precisión hemos obtenido la siguiente información:

Sucursales de la empresa Combustibles Fernández SAC.	
Dirección	Cantidad de Trabajadores
Car. Panamericana Km. 697 La Libertad – Chepen	11
Cal. Argentina Nro. 2610 CPM Barsallo II Etapa Lambayeque - Chiclayo - JLO	8
Nro. Ref Cas. La Esperanza (En Toda La Pista) San Martín - Rioja - Nueva Cajamarca	9
Cal. Argentina Nro. 2600 C.P.M Barsallo II Etapa Lambayeque - Chiclayo - JLO	12
Av. Apolinario Salcedo Mza. 41 Lote. 1-2 (Lote 1, 2 Y 3) Lambayeque - Chiclayo – Pomalca	8
Av. Jose Quiñones Gonzales Nro. 1171 P.J. Las Mercedes (Esquina Con Av Agricultura) Lambayeque - Chiclayo – JLO	10

Total, de muestra por conveniencia: 58 Trabajadores.

2.3. Variables

- Clima Organizacional

Definición conceptual:

Goncalves (2000) Proporciona a comprender que el Clima Organizacional es primordial para ofrecer el reabastecimiento necesario sobre las causas que determinan los hábitos de la Organización.

El tiempo organizacional compone el medio de adentro de una empresa e organización, el ambiente psicológica propiedad que encontramos en una organización. Igual manera, nos cuenta del método de clima organizacional supone desiguales puntos del contexto, que se sobreponen recíprocamente en diferentes grados, así como el tipo de organizaciones, las reglas, la tecnología, las metas operacionales, los estatutos íntimos

(factores estructurales); También de las reacciones, sistemas de valores y maneras de accionar habitual que son promovidas o golpeadas (factores sociales)... (Chiavenato, 2000).

- Definición operacional:

Goncalves (2000) Nos comunica que influye en el trabajador y en el ámbito donde se lleva a cabo. Por consiguiente, aquí se va a poder saber si el trabajo es productivo, si está satisfecho con el ámbito que lo circunda, de esta forma como si su desempeño es como se estima.

2.4. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensio	Indicador	Ítem	Instrumento
Clima organizacional	Estructura Organizacional	Comunicación interna	¿Se lleva a cabo en su compañía la comunicación interna como una actividad persistente y planificada? ¿La comunicación con sus camaradas es franca y transparente?	Cuestionario
		Información interna	¿Se respetan las capacidades, los deseos y la personalidad de los otros ayudantes?	
		Remuneración	¿Ud. Conoce el reglamento de adentro de su organización? ¿La empresa le brinda un salario paralelo con el mercado?	
	Remuneración	Vacaciones	¿La empresa ofrece estímulos por el buen desenvolvimiento?	Cuestionario
	Responsabilidad	Reconocimientos	¿Considera que la empresa brinda reconocimientos a sus trabajadores?	Cuestionario
		Responsabilidad	¿Ud. se considera un trabajador responsable en la empresa?	
	Riesgo y toma de decisiones	Autonomía	¿En la empresa se delega a los trabajadores la toma y elección de decisiones?	Cuestionario
		Toma de decisiones	¿Las selecciones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel? ¿Las selecciones se toman oportunamente?	
			¿Piensa Ud. que las selecciones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?	
		Riesgo	¿Cree usted que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras?	
	Apoyo	Ambiente laboral	¿Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora? ¿Considera que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado?	Cuestionario
	Conflicto	Tolerancia	¿Considera que sus compañeros son tolerantes? ¿En la empresa que labora existe algún tipo de conflicto?	Cuestionario

Fuente: Producción propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

2.5.1. Técnica:

Encuesta

La encuesta constituye la aplicación de un trámite estandarizado que facilita conseguir información de manera oral o redactada sobre una exhibe extensa de sujetos; enfocándose comúnmente en formación sobre conducta, valores, reacciones, y situaciones sociales de los individuos, incluyéndose además información más allá del sujeto, ósea sobre sus relaciones u ocupaciones con otra persona. (Mendez, 2007 P. 85 - P109)

Se va a aplicar una encuesta al personal que esté haciendo un trabajo en las estaciones de combustibles seleccionadas.

2.5.2. Instrumento:

Cuestionario

Las cuestiones o interrogaciones son la manifiesta, que, por lo habitual con apariencia de preguntas, que conforman la composición juiciosa del cuestionario y por medio de ella se recopila información. (Mendez, 2007 P. 85 - P109)

QuestionPro (2017) Nos comunica que la escala de Likert el cual tiene su origen debido al psicólogo Rensis Likert. Pertence a las utilidades más usadas por los estudiosos de mercado cuando quieren considerar las críticas y reacciones de un individuo. Manejaremos la repetición “de acuerdo” ...

- ✓ Totalmente de acuerdo.
- ✓ De acuerdo.
- ✓ Indeciso.
- ✓ En desacuerdo.
- ✓ Totalmente en desacuerdo.

III. RESULTADOS

3.1. TABLAS Y GRÁFICOS.

Tabla 1.

¿Se desarrolla en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?	
	%
Totalmente en desacuerdo	3,45
En desacuerdo	12,07
Indeciso	1,72
De acuerdo	55,17
Totalmente de acuerdo	27,59
Total	100%

Fuente: Producción propia

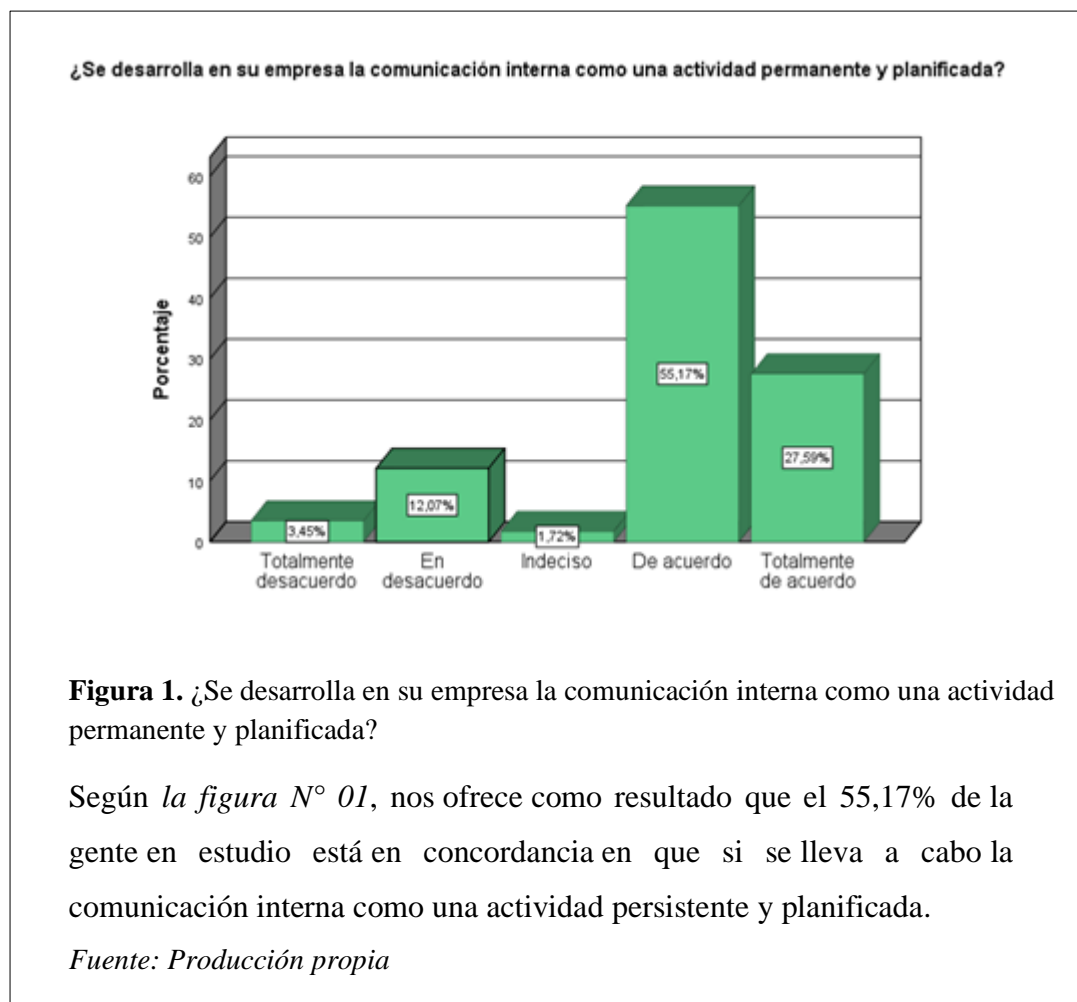


Tabla 2.

¿La comunicación con sus compañeros es abierta y transparente?	
	%
Totalmente en desacuerdo	5,17
En desacuerdo	20,69
Indeciso	5,17
De acuerdo	44,83
Totalmente de acuerdo	24,14
Total	100%

Fuente: Producción propia

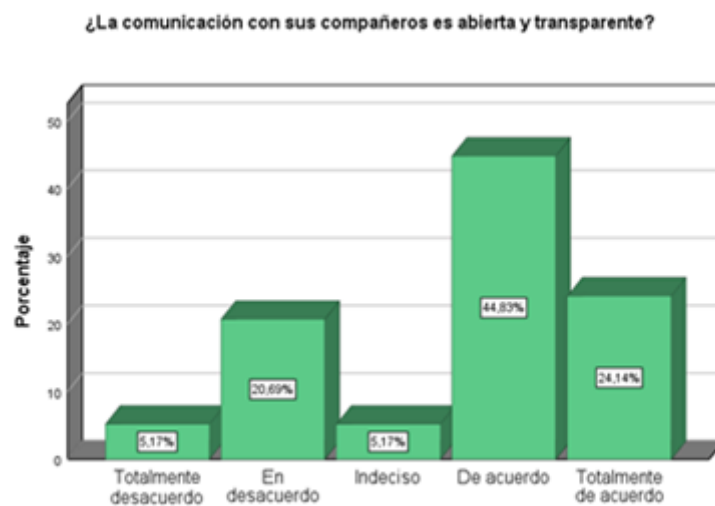


Figura 2. ¿La comunicación con sus compañeros es abierta y transparente?

Según la figura N° 02, nos ofrece como resultado que el 44,83% de la gente en estudio está en concordancia en que la comunicación con sus camaradas es abierta y transparente.

Fuente: Producción propia

Tabla 3.

¿Se respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás colaboradores?	
	%
Totalmente en desacuerdo	3,45
En desacuerdo	12,07
Indeciso	12,07
De acuerdo	65,52
Totalmente de acuerdo	6,90
Total	100%

Fuente: Producción propia

¿Se respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás colaboradores?

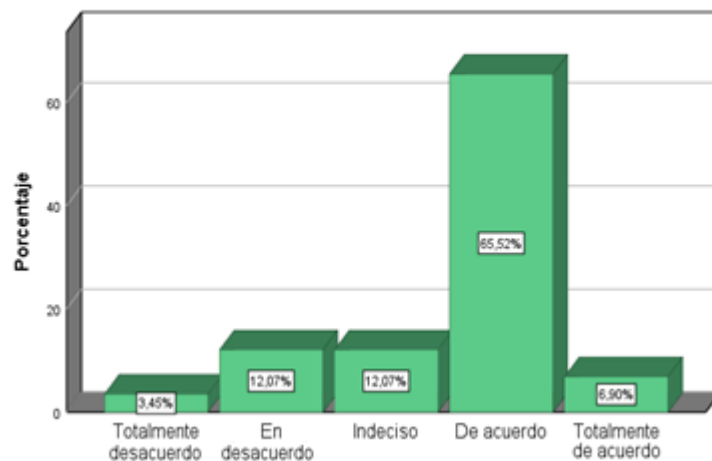


Figura 3. ¿Se respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás colaboradores?

Según la figura N° 03, nos ofrece como resultado que el 65.52% de la gente en estudio está en concordancia en que se respetan las capacidades, los deseos y la personalidad de los otros ayudantes.

Fuente: Producción propia

Tabla 4.

¿Ud. Conoce el reglamento interno de su organización?	
	%
Totalmente en desacuerdo	17,24
En desacuerdo	17,24
Indeciso	34,48
De acuerdo	29,31
Totalmente de acuerdo	1,72
Total	100%

Fuente: Producción propia

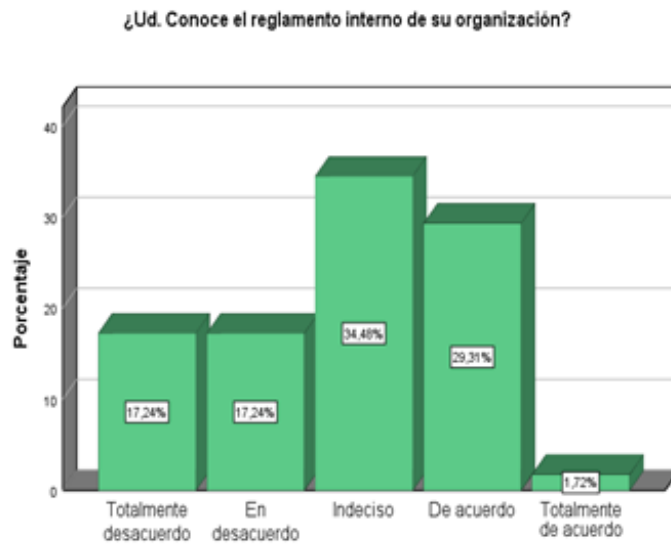


Figura 4. ¿Ud. Conoce el reglamento interno de su organización?

Según la figura N° 04, nos ofrece como resultado que el 34,48% de la gente en estudio está indeciso en el saber del reglamento de adentro de su organización.

Fuente: Producción propia

Tabla 5.

¿La empresa le brinda una remuneración acorde con el mercado?	
	%
Totalmente en desacuerdo	3,45
En desacuerdo	6,90
Indeciso	22,41
De acuerdo	46,55
Totalmente de acuerdo	20,69
Total	100%

Fuente: Producción propia

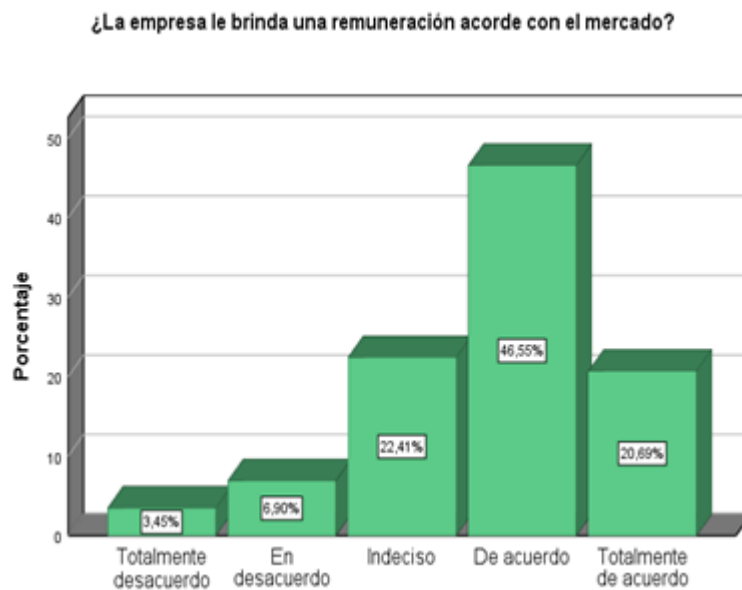


Figura 5. ¿La empresa le brinda una remuneración acorde con el mercado?

Según la figura N° 05, nos ofrece como resultado que el 46,55% de la gente en estudio está en concordancia en que la compañía le ofrece una remuneración acorde al mercado.

Fuente: Producción propia

Tabla 6.

¿La empresa ofrece estímulos por el buen desenvolvimiento?	
	%
Totalmente de acuerdo	8,62
En desacuerdo	12,07
Indeciso	32,76
De acuerdo	39,66
Totalmente de acuerdo	6,90
Total	100%

Fuente: Producción propia

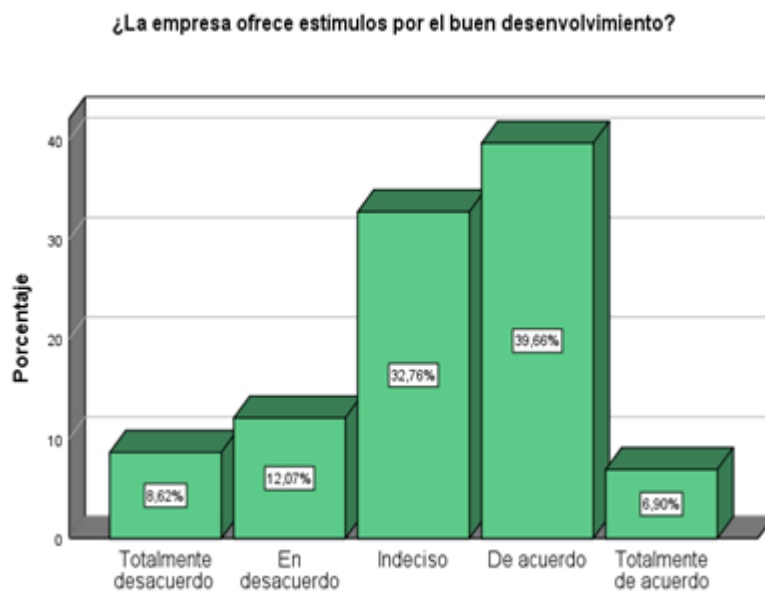


Figura 6. ¿La empresa ofrece estímulos por el buen desenvolvimiento?

Según la figura N° 06, nos ofrece como resultado que el 39,66% de la gente en estudio está en concordancia en que la compañía da estímulos por el buen desarrollo.

Fuente: Producción propia

Tabla 7.

¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?	
	%
Totalmente de acuerdo	3,45
En desacuerdo	12,07
Indeciso	41,38
De acuerdo	41,38
Totalmente de acuerdo	1,72
Total	100%

Fuente: Producción propia

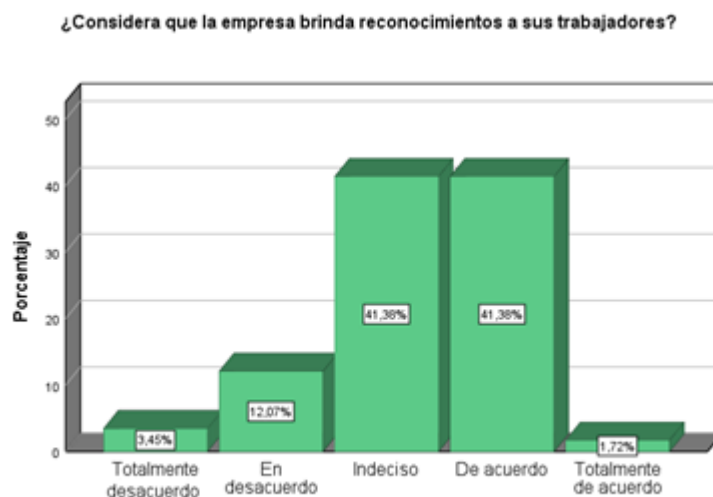


Figura 7. ¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?

Según la figura N° 07, nos ofrece como resultado que el 41,38% de la gente en estudio está en concordancia en tener en cuenta que la compañía ofrece reconocimientos a sus trabajadores. De esta manera 41,38% se expone indeciso.

Fuente: Producción propia

Tabla 8.

¿Ud. se considera un trabajador responsable en la empresa?	
	%
Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	0
Indeciso	0
De acuerdo	82,76
Totalmente de acuerdo	17,24
Total	100%

Fuente: Producción propia

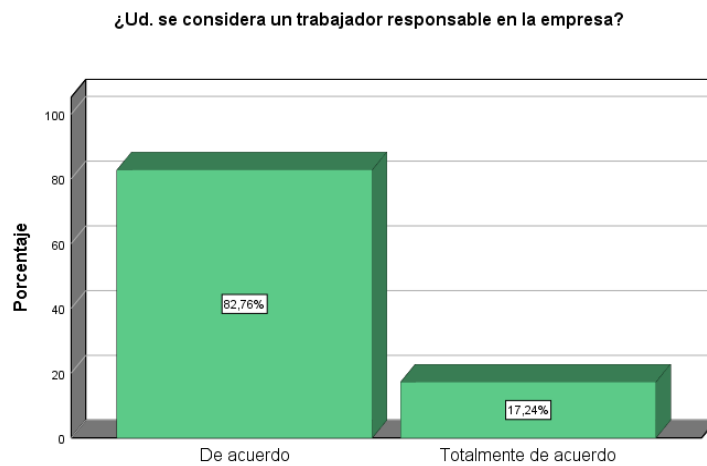


Figura 8. ¿Ud. se considera un trabajador responsable en la empresa?

Según la *figura N° 08*, nos ofrece como resultado que el 82,76% de la gente en estudio está en concordancia en considerarse un trabajador responsable.

Fuente: Producción propia

Tabla 9.

¿En la empresa se delega a los trabajadores la toma de decisiones?	
	%
Totalmente en desacuerdo	1,72
En desacuerdo	8,62
Indeciso	29,31
De acuerdo	55,17
Totalmente de acuerdo	5,17
Total	100%

Fuente: Producción propia

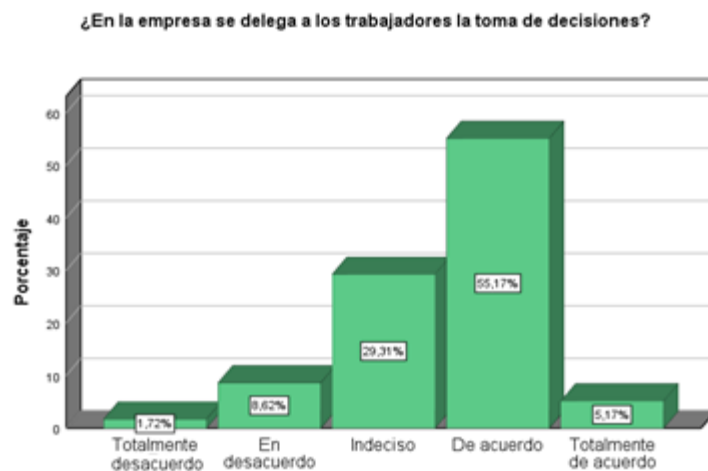


Figura 9. ¿En la empresa se delega a los trabajadores la toma de decisiones?

Según la figura N° 09, nos ofrece como resultado que el 55,17% de la gente en estudio está en concordancia en que la compañía delega a los trabajadores la toma de elecciones.

Fuente: Producción propia

Tabla 10.

¿Las decisiones de su departamento/servicio/unidad se toman en su mismo nivel?	
	%
Totalmente en desacuerdo	6,90
En desacuerdo	15,52
Indeciso	22,41
De acuerdo	48,28
Totalmente de acuerdo	6,90
Total	100%

Fuente: Producción propia

¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?

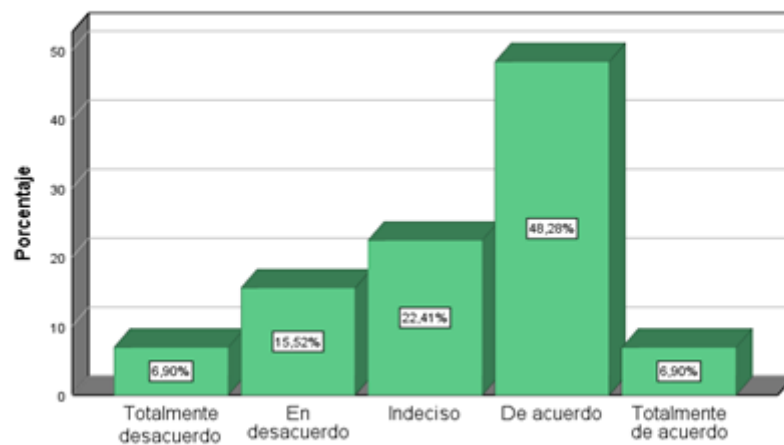


Figura 10. ¿Las decisiones de su departamento/servicio/unidad se toman en su mismo nivel?

Según la figura N° 10, nos ofrece como resultado que el 48,28% de la gente en estudio está en concordancia en que las elecciones de su departamento/ servicio/ unidad se toman en su mismo nivel.

Fuente: Producción propia

Tabla 11.

¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?	
	%
Totalmente en desacuerdo	1,72
En desacuerdo	3,45
Indeciso	17,24
De acuerdo	70,69
Totalmente de acuerdo	6,90
Total	100%

Fuente: Producción propia



Figura 11. ¿Considera que la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores?

Según la figura N° 11, nos ofrece como resultado que el 70,69% de la gente en estudio está en concordancia en que las elecciones se toman oportunamente.

Fuente: Producción propia

Tabla 12.

¿Piensa ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?	
	%
Totalmente en desacuerdo	1,72
En desacuerdo	3,45
Indeciso	10,34
De acuerdo	79,31
Totalmente de acuerdo	5,17
Total	100%

Fuente: Producción propia

¿Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?

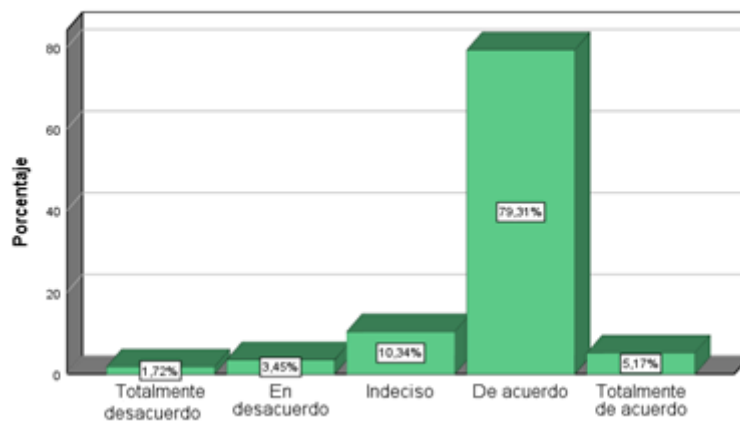


Figura 12. ¿Piensa ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?

Según la figura N° 12, nos ofrece como resultado que el 79,31% de la gente en estudio está en concordancia en donde las elecciones en su área se hacen pensando en los empleados.

Fuente: Producción propia

Tabla 13.

¿Considera que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras?	
	%
Totalmente en desacuerdo	1,72
En desacuerdo	5,17
Indeciso	17,24
De acuerdo	65,52
Totalmente de acuerdo	10,34
Total	100%

Fuente: Producción propia

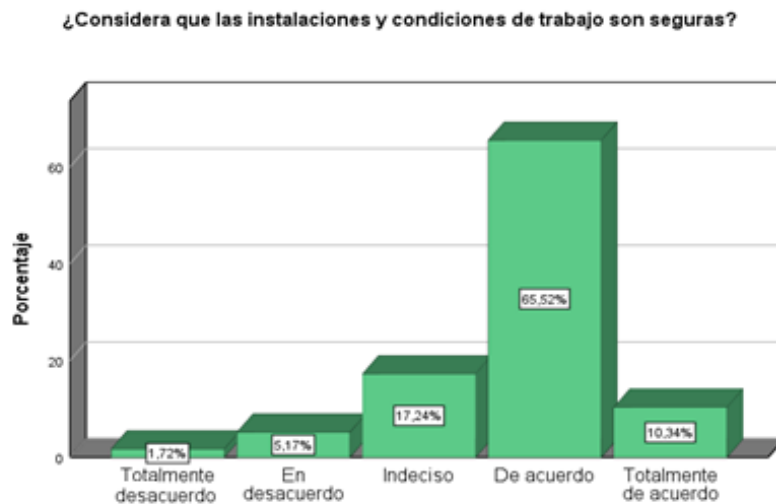


Figura 13. ¿Considera que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras?

Según la figura N° 13, nos ofrece como resultado que el 65,52% de la gente en estudio está en concordancia en tener en cuenta que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras.

Fuente: Producción propia

Tabla 14.

¿Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora?	
	%
Totalmente en desacuerdo	1,72
En desacuerdo	3,45
Indeciso	25,86
De acuerdo	62,07
Totalmente de acuerdo	6,90
Total	100%

Fuente: Producción propia

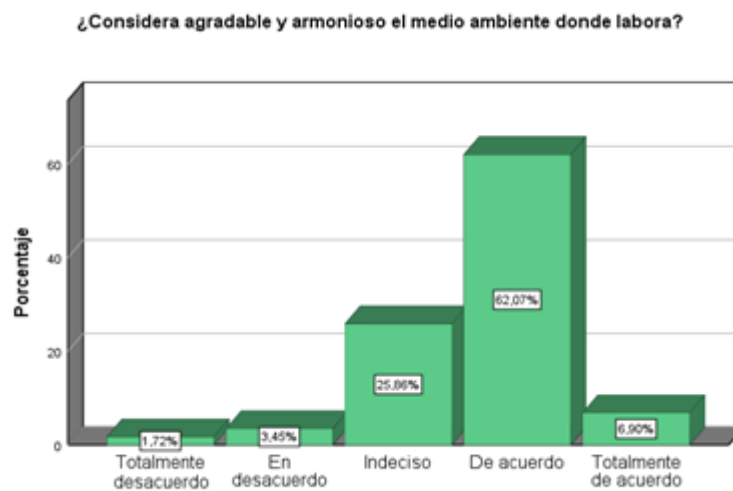


Figura 14. ¿Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora?

Según la figura N° 14, nos ofrece como resultado que el 62,07% de la gente en estudio está en concordancia en tener en cuenta satisfactoria y armoniosa el medio ámbito donde labora.

Fuente: Producción propia

Tabla 15.

¿Considera que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado?	
	%
Totalmente en desacuerdo	1,72
En desacuerdo	3,45
Indeciso	8,62
De acuerdo	74,14
Totalmente de acuerdo	12,07
Total	100%

Fuente: Producción propia

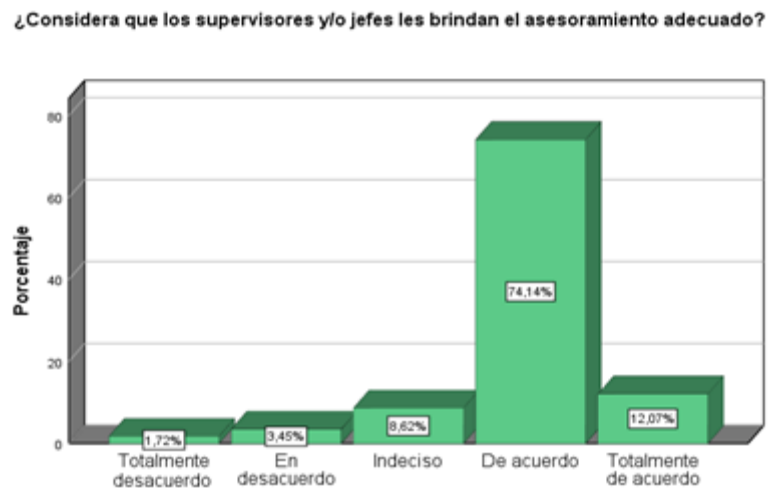


Figura 15. ¿Considera que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado?

Según la figura N° 15, nos ofrece como resultado que el 74,14% de la gente en estudio está en concordancia en tener en cuenta que los supervisores y/o jefes les brindan el consejo correcto.

Fuente: Producción propia

Tabla 16.

¿Considera que sus compañeros son tolerantes?	
	%
Totalmente en desacuerdo	5,17
En desacuerdo	15,52
Indeciso	13,79
De acuerdo	46,55
Totalmente de acuerdo	18,97
Total	100%

Fuente: Producción propia

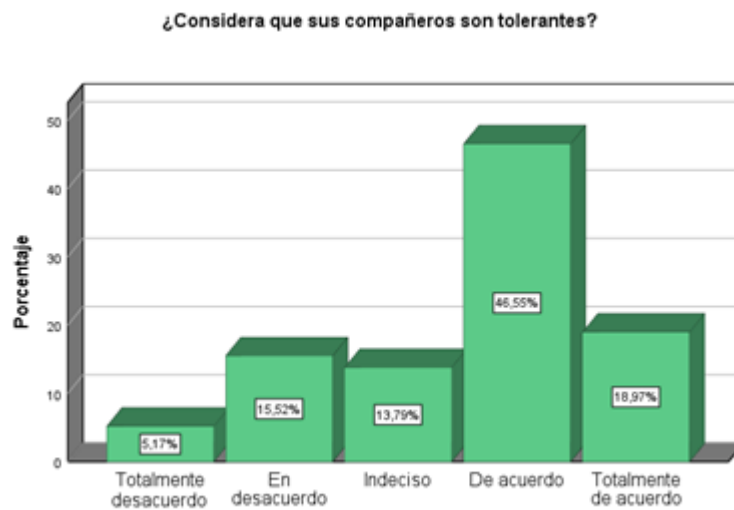


Figura 16. ¿Considera que sus compañeros son tolerantes?

Según la figura N° 16, nos ofrece como resultado que el 46,55% de la gente en estudio está en concordancia en tener en cuenta que sus camaradas son tolerantes.

Fuente: Producción propia

Tabla 17.

¿En la empresa que labora existe algún tipo de conflicto?	
	%
Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1,72
Indeciso	10,34
De acuerdo	17,24
Totalmente de acuerdo	70,69
Total	100%

Fuente: Producción propia



Figura 17. ¿En la empresa que labora existe algún tipo de conflicto?

Según la figura N° 17, nos ofrece como resultado que el 70,69% de la gente en estudio está completamente en discordancia en que hay un conflicto en la compañía.

Fuente: Producción propia

IV. DISCUSIÓN

Con lo antes ya expuesto y en base a las resultados de la investigación podemos afirmar los siguientes aspectos sobre el clima organizacional de la mencionada Empresa Combustibles Fernández SAC:

Objetivo específico 1: Evaluar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.

En la evaluación de del clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC podemos afirmar que el 55,17% de la población en estudio está de acuerdo en que si se desarrolla la comunicación interna como una actividad permanente y planificada (*Figura N° 01*). De la misma forma el 44,83% afirma que la comunicación con sus compañeros es abierta y transparente (*Figura N° 02*). Sin embargo estos resultados no son tan favorables como esperábamos ya que al existir un porcentaje alrededor de la mitad de la población en estudio que no siente que exista una buena comunicación se necesita tomar acciones inmediato para mejorar este aspecto.

Para complementar el resultado anterior tenemos que el 65.52% está de acuerdo en que se respetan las destrezas, los anhelos y la personalidades de los demás colaboradores (*Figura N° 03*). El 82,76% de la población en estudio está de acuerdo en considerarse un trabajador responsable. (*FiguraN° 08*).

Objetivo específico 2: Describir el clima el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.

Para describir el clima organizacional tomaremos en cuenta los siguientes resultados: El 34,48% de la población en estudio se muestra indeciso en el conocimiento del reglamento interno de su organización (*Figura N° 04*) y el 46,55% de la población en estudio está de acuerdo en que la empresa le brinda una remuneración acorde al mercado (*Figura N° 05*)

Por lo cual podemos afirmar que el personal no se encuentra con conocimientos sobre la empresa; los trabajadores no están del todo informados sobre la empresa.

Objetivo específico 3: Identificar los factores que afectan el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.

El 39,66% de la población en estudio está de acuerdo en que la empresa ofrece estímulos por el buen desempeño (*Figura N° 06*), el 41,38% de la población en estudio está en total de acuerdo en considerar que la empresa ofrece reconocimientos a sus trabajadores. De la misma forma 41,38% se muestra indeciso (*Figura N° 07*); así mismo el 82,76% de la población en estudio está de acuerdo en considerarse un trabajador responsable (*Figura N° 08*); el 55,17% de la población en estudio está de acuerdo en que la empresa delega a su personal la toma de decisiones (*Figura N° 09*); el 48,28% de la población en estudio está de acuerdo en que las disposiciones de su departamento/ servicio/ unidad se toman en su mismo nivel (*Figura N° 10*).

Por consiguiente, el 70,69% de la población en estudio está de acuerdo en que las decisiones se toman oportunamente (*Figura N° 11*); el 79,31% de la población en estudio está de acuerdo en que las decisiones en su unidad se realizan pensando en los trabajadores (*Figura N° 12*); el 65,52% de la población en estudio está de acuerdo en considerar que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras (*Figura N° 13*); el 62,07% de la población en estudio está de acuerdo en considerar agradable y armonioso el medio ambiente donde labora (*Figura N° 14*).

También se sabe que, el 74,14% de la población en estudio está de acuerdo en considerar que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado (*Figura N° 15*); el 46,55% de la población en estudio está de acuerdo en considerar que sus compañeros son tolerantes (*Figura N° 16*); por último, el 70,69% de la población en estudio está totalmente de acuerdo en que existe un conflicto en la empresa (*Figura N° 17*).

Basándonos en estos datos, decimos que existen conflictos como en toda empresa; sin embargo, el ambiente de trabajo es armónico y los supervisores o jefes capacitan a los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a la primera conclusión se refiere podemos decir que en la encuesta hecha al personal de la empresa “Combustibles Fernández SAC.” los resultados han sido favorables; es decir, que la entidad disfruta de un buen clima organizacional donde los trabajadores son respetados y escuchados.

En la segunda conclusión para describir el clima organizacional en la empresa “Combustibles Fernández SAC.” utilizamos gráficos con información basadas en la encuesta elaborada a los trabajadores de la compañía ya antes mencionada, así mismo se demuestra también que el personal no conoce más allá de su trabajo como el reglamento del mismo.

La tercera conclusión hace referencia a identificar los elementos que inquietan el clima organizacional en la empresa Combustibles Fernández SAC se demostró que un 70,69% del personal indicó que hay conflictos; sin embargo, hay un ambiente armónico, hay asesoramientos por parte de los supervisores o jefes y los trabajos son seguros.

Finalmente se logró Diagnosticar el clima organizacional de la empresa “Combustibles Fernández SAC.” de un modo que todo el personal participe llegando a una respuesta verídica por medio del cuestionario, según esta fuente los trabajadores si se sienten a gusto trabajando ahí.

VI. REFERENCIA

- Alvares, M. (2006). Liderazgo en el CLima organizacional.
- Antunez, Y. (2015). el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del area de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay. Maracay. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf>
- Anzola. (2003). CLIMA ORGANIZACIONAL. LIMA.
- Bravo, S. M., & Tunque, R. L. (2016). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las organizaciones. Mexico: Editorial Trillas.
- Capuñay, C. K., & Diaz, C. V. (2018). Clima y compromiso organizacional en los trabajadores de Cineplanet SAC. Chiclayo.
- Cardona, N. K. (2016). La satisfacción laboral y el clima organizacional en el Centro Desarrollo Infantil San José de la ciudad de. Colombia.
- Cesar, A. B. (2006 - P. 107). Metodología de la Investigación. Bogota: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2000). Administracion de Recuersos Humanos. Santafe de Bogota. Colombia: Lunweg.
- Córdova, R. Y. (2016). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Grupo El Comercio. Trujillo.
- Diaz, J. (2016). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo.
- Espejo, R. M. (2016). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la direccion regionalde agricultura Junin. Junin, Huancayo. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fernández, D. ., & Gonzales, D. . (2018). Clima laboral y su influencia en la atencion al cliente en la sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Lambayeque, Chiclayo. doi:<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4484/Fern%C3%A1ndez%20D%C3%A1vila%20-%20Gonzales%20Duarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallardo, E. M. (2018). Evaluación de clima organizacional en Limantec Servicios Profesionales. Quito.
- Gallegos, P. F. (2016). clima organizacional y s relacion con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Publico gerencia administrativa de Arequipa. Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1>
- Gamarra, Z. . (2017). Diseño de un modelo de medicion del clima organizacional en

- base a las percepciones de la satisfaccion laboral en los trabajadores de la Geencia Regional e Transportes y Comunicaciones. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de file:///C:/Users/USER_PC/Downloads/Gamarra%20Zola.pdf
- Garcia, R. M., & Ibarra, V. ., (2012). Diagnostico del clima organizacional del departamento de educacion en la universidad de Guanajato.
- Gestión, R. (20 de 08 de 2018). Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Bogota: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003 - P.119 - P.270). Metodología de la investigación. New York: McGraw-Hill.
- Lima, E. J., & Sarayasi, S. E. (2017). Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel Casa Andina Select. Arequipa.
- Malthotra, N. (2004 - P. 37). Investigación de mercados. México: Pearson Educación.
- Mendez, R. (2007 P. 85 - P109). Investigación y Metodología. México: El Cid.
- Peralta , R. (26 de junio de 2002). Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (2012). Definicion de Gestion. Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>
- QuestionPro. (2017). QuestionPro. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Redaccion EC. (18 de 04 de 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? págs. <https://archivo.elcomercio.pe/zona-ejecutiva/negocios/rentabilidad-empresa-depende-su-clima-laboral-noticia-1984648>.
- Redaccion Gestión. (06 de 09 de 2018). Gestion.pe. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696-noticia/>
- Riveros, B. G. (2017). Clima oganizacional y desempeño laboral de los servidores publicos del Poder Judicial Caylloma-Arequipa. Arequipa. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16349/Riveros_BGA.pdf?sequence=1
- Rodriguez, G. H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinacion de desarrollo social. Sangolqui. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Sanchez, G. (2017). Boletin cientifico N° 08. Hidalgo. Mexico: Universidad Autonoma del estado de Hidalgo.
- Segura. (2016). Influencia del clima organizacional. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Sigura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segura, R. J. (2016). Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los

- trabajadores de la empresa comercializadora de utiles escolares y de oficina TAI-LOY S.A.-Chiclayo. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seisdedos. (1999). presiciones del Clima organizacional. Lambayeque, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva. (2009). Propiedades Sustanciales del clima organizacional. bogota.
- Solano, R. S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui. San Martin, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1
- Solano, R. S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui. San Martin, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1
- Vasquez, S. A. (2015). Consultoria sobre el clima organizacional para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal docente y administrativo de la facultad de ciencias economicas de la universidad de el Salvador. El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9416/1/CONSOLIDADO%20TESIS%20MAESTRIA%2007-12-15.pdf>
- Webquery. (2015). Webquery. Obtenido de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
- Zamora, V. J., & Zamora, V. J. (2018). Diagnostico del clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca. Cajamarca.
- Zans, C. A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Matagalpa. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo Evaluar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Datos Generales

Edad: () Sexo: ()

Ocupación:

1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indeciso = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

N°		1	2	3	4	5
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
1	¿Se desarrolla en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?					
2	¿La comunicación con sus compañeros es abierta y transparente?					
3	¿Se respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás colaboradores?					
4	¿Ud. Conoce el reglamento interno de su organización?					
REMUNERACIÓN						
5	¿La empresa le brinda una remuneración acorde con el mercado?					
6	¿La empresa ofrece estímulos por el buen desenvolvimiento?					
7	¿Considera que la empresa brinda reconocimientos a sus trabajadores?					
RESPONSABILIDAD						
8	¿Ud. se considera un trabajador responsable en la empresa?					
9	¿En la empresa se delega a los trabajadores la toma de decisiones?					
RIESGO Y TOMA DE DECISIONES						
10	¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?					
11	¿Las decisiones se toman oportunamente?					
12	¿Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?					
13	¿Considera que las instalaciones y condiciones de trabajo son seguras?					
APOYO						
14	¿Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora?					
15	¿Considera que los supervisores y/o jefes les brindan el asesoramiento adecuado?					
CONFLICTO						
16	¿Considera que sus compañeros son tolerantes?					
17	¿En la empresa que labora existe algún tipo de conflicto?					

Gracias.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: RUTH RABINES PANDURO

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC - 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo se desarrolla el clima organizacional en las empresas de combustibles en la Provincia de Chiclayo?	Objetivo General Diagnosticar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.			El tipo de investigación del presente proyecto es Descriptiva - Cuantitativa.	Los 58 Trabajadores de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.	-La encuesta	
	Objetivos específicos - Evaluar el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.	El clima organizacional es el adecuado en la empresa Combustibles Fernández SAC	Clima organizacional	DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	-Programa SPSS
	- Describir el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.	Chiclayo – 2019.		El diseño de la Investigación es No Experimental Transversal.	58 Trabajadores	-El cuestionario	-Microsoft Excel.
	- Identificar los factores que afectan el clima organizacional de la empresa Combustibles Fernández SAC - 2019.						

Fuente: Producción propia

FICHA DE VALIDACIÓN



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1 Apellidos y nombres : **ANTEN PÉREZ, PEDRO BALDEMARO**
 1.2 Título profesional : **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
 1.3 Grado académico : **BACHILLER**
 1.4 Institución o empresa donde trabaja : **INSTI. REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA**
 1.5 Cargo que desempeña : **DOCENTE**
 1.6 Experiencia profesional en años : **25**
 1.7 Teléfono : **933983733**
 1.8 Correo electrónico : **pcantonpe@yahoo.com**
 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a):

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

2.3 De los ítems con las variables.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				


2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

2.5 Redacción de los ítems.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

Fecha:


 Firma del experto
 DNI: 02605189

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y nombres : MERINO KUEC HIRKO
1.2 Título profesional : Lic. Adm.
1.3 Grado académico : Doctor
1.4 Institución o empresa donde trabaja : USS
1.5 Cargo que desempeña : DTC
1.6 Experiencia profesional en años : 20
1.7 Teléfono : —
1.8 Correo electrónico : —
1.9 Nombres y apellidos del investigador (a):

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista		—		
Cuestionario 1		✓		
Cuestionario 2		—		

2.3 De los ítems con las variables.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista		—		
Cuestionario 1		✓		
Cuestionario 2		—		

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista		—		
Cuestionario 1		✓		
Cuestionario 2		—		

2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista		—		
Cuestionario 1		✓		
Cuestionario 2		✓		

2.5 Redacción de los ítems.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista		—		
Cuestionario 1		✓		
Cuestionario 2		—		

Fecha: 13-02-09


Firma del experto
DNI: 16716790

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

1.1 Apellidos y nombres : *García Yocana Abraham José*
 1.2 Título profesional : *Dir. Administrativo*
 1.3 Grado académico : *Mg. Talento Humano*
 1.4 Institución o empresa donde trabaja : *USS*
 1.5 Cargo que desempeña : *Docente*
 1.6 Experiencia profesional en años : *12 años*
 1.7 Teléfono : *974405778*
 1.8 Correo electrónico : *agosepp@erece.uss.edu.pe*
 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a):

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

2.2 De los ítems con las variables.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

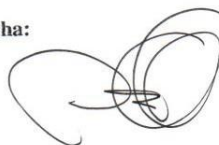
2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

2.5 Redacción de los ítems.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		X		
Cuestionario 2				

Fecha:



Firma del experto
DNI: 80 270532

CARTA DE ACEPTACION



COMBUSTIBLES FERNÁNDEZ SAC

RUC: 20487420337
ESTACIONES DE SERVICIOS CON GASOCENTROS DE GLP



Dra Carmen Elvira Rosas Prado

Decana Facultad de Ciencias Empresariales

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez informarle que la srta Ruth Rabines Panduro, con DNI N° 74443513, trabajadora de la empresa Combustibles Fernández SAC, ha sido aceptado su solicitud para realizar su TRABAJO DE INVESTIGACION con titulo EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO – 2019.

Se expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Chiclayo, 25 de enero de 2019.

COMBUSTIBLES FERNANDEZ S.A.C.

Yony Bello Fernandez Vasquez
GERENTE

Av. Argentina N° 2600 Urb. Lujan – José Leonardo Ortiz - Lambayeque

RESOLUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 30 de setiembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0795-2019/FACEM-DA-USS de fecha 30/09/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 30/09/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "A", del semestre académico 2019-I, que estuvieron bajo la responsabilidad del Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Carmen Elvira Rosas Prado
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Sandra Mory Guarnizo
Ma. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481602

CAMPUS USS

Km. 5.1 Carretera a Chulucane

Chiclayo - Perú

Cc.: Escuela., archivo

TR. IV-2019

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019**

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
1	CASTILLO CASTILLO, ISaura	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO DOMINGO -MORROPÓN- PIURA-2019.	Marketing
2	CHANTA LABAN, OSCAR	ESTUDIO DEL CONSUMO DE PAN EN LA PANADERÍA "SAN JUAN" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO.	Marketing
3	CHAPONAN MILLAN, CINTHYA ABIGAIL	IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019	Gestión del Talento Humano
4	COBEÑAS SOPLOPUCO, LISSET CLOTILDE	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA COMPARTAMOS OLMOS, 2019.	Gestión del Talento Humano
5	DE LA CRUZ SIESQUEN, YONATHAN	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL PNP-CHICLAYO 2018.	Gestión del Talento Humano
6	DELGADO VEGA, ROLANDO	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES MENDIVES S.A.C.	Gestión del Talento Humano
7	DIAZ DE LA CRUZ, JOSEIN MAXIMILIANO	ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA SAC	Gestión del Talento Humano
8	FALEN CHAVEZ, MARIELA HIDALINA	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA CASNU DISTRIBUIDORES S.A.C	Marketing
9	FERNANDEZ PISCOYA, RUTH NATALY	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO - 2019.	Gestión del Talento Humano
10	GONZALES ANCAJIMA, EDINSON BERNEY	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Gestión del Talento Humano
11	HUIMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.E.P. "JOSÉ GÁLVEZ EGÚSQUIZA" - JOSÉ L. ORTÍZ, CHICLAYO	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

El 27 de Mayo de 2019.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
12	IRIGOIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	DIAGNOSTICO DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS CLIENTES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC – CHICLAYO- 2019	Marketing
13	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA "MOTOCORP" DE CHICLAYO, 2019	Gestión del Talento Humano
14	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	ANALISIS DE LAS VENTAS Y LA RENTABILIDAD EN LA PASTELERIA – PANADERÍA "SANTA MERCEDES" – CHICLAYO, 2010-2018	Marketing
15	PURIZACA ACOSTA, STEFANI NATHALY	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE DANY DANIEL, MOTUPE, 2019.	Marketing
16	RABINES PANDURO, RUTH	EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO – 2019.	Gestión del Talento Humano
17	ROJAS DE LA CRUZ, HUGO YOELITO	ANALISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN MIBANCO MOTUPE, 2019	Gestión del Talento Humano
18	ROMERO GUEVARA, MARIA SANTOS ESTER	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES PQS SRL- 2019.	Gestión del Talento Humano
19	SEVERINO SANCHEZ, JANETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019.	Gestión del Talento Humano
20	SUXE SANCHEZ, NEYSY YUDITH	DIAGNOSTICO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SUMINISTROS ELECTRICOS DE CONTROL INDUSTRIAL E.I.R.L -2019	Gestión del Talento Humano
21	TINEO REYES, PEDRO LADIMIR	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2019.	Gestión del Talento Humano
22	TINEO VASQUEZ, CYNTHIA JACKELINE	ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS RECICLADORES EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO	Marketing
23	TORRES DIAZ YENY ELIZABETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.	Gestión Empresarial, Emprendimiento y Competitividad
24	VASQUEZ CALDERON, LELIS WILLAN	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA – AGENCIA MOSHOQUEQUE.	Marketing

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

WWW.USS.PE

REPORTE TURNITIN

EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

8%

2

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

3

Submitted to Universidad Catolica del Norte

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1%

7

Submitted to Fundación Universitaria CEIPA

Trabajo del estudiante

<1%

8

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1%

9	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
15	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
16	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
17	prezi.com Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%
19	www.elprisma.com Fuente de Internet	<1%

20	csus-dspace.calstate.edu Fuente de Internet	<1 %
----	---	------

21	CXZW.COM Fuente de Internet	<1 %
----	---------------------------------------	------

22	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

23	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
----	---	------

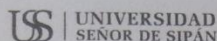
24	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

25	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
----	---	------

26	Submitted to Universidad Catolica de Manizales Trabajo del estudiante	<1 %
----	---	------

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Apagado		

ACTA DE ORIGINALIDAD



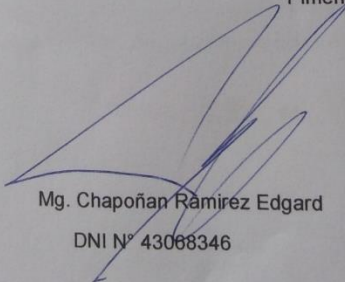
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Edgar Chapoñan Ramírez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1156 – FACEM-USS-2019, del (los) estudiantes (s), Ruth Rabines Panduro, Titulada EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO - 2019

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de febrero de 2020.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard

DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

FOTOGRAFÍAS



Figura 18. Fotografía N° 01: Encuestando trabajador establecimiento Chapén.

Fuente: Producción propia



Figura 19. Fotografía N° 02: Encuestando trabajador establecimiento JLO.

Fuente: Producción propia



Figura 20. Fotografía N° 03: Área administrativa JLO.

Fuente: Producción propia